

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

РЕКРЕАЦИОННАЯ ГЕОГРАФИЯ И ТУРИЗМ

УДК 913; 331

DOI: 10.17072/2079-7877-2019-4-144-153

КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ЭКСКУРСОВОДОВ – МЕНЕДЖМЕНТ ДЛЯ ФРИЛАНСЕРОВ

Анастасия Владимировна Фирсова

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1225-3200>, Author ID: 639724, SPIN-код: 8059-1930,
e-mail: firssowa@mail.ru

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Пермь

Светлана Эдуардовна Мышлянцева

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9483-1037>, Author ID 635579, SPIN-код: 2587-0804
e-mail: mushl_sve@mail.ru

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Пермь

Елена Николаевна Волк

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4682>, Author ID: 921766, SPIN-код: 2176-3146,
e-mail: lekos1@yandex.ru

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Пермь

В статье приведен опыт изучения профессионального сообщества экскурсоводов как объекта управления. Эффективной формой менеджмента для этой неформальной профессиональной группы стали курсы повышения квалификации, инициированные Министерством физической культуры, спорта и туризма Пермского края. В процессе курсов были выявлены ряд кадровых проблем, решение которых является важной задачей будущей программы развития туризма в регионе. Цель исследования – рассмотреть курсы повышения квалификации экскурсоводов не только как образовательную программу, но и как способ управления сообществом городских экскурсоводов. Мы предполагаем, что курсы – это инструмент, который позволяет: а) проанализировать качественный состав данной профессиональной группы; б) выявить круг проблем социального и экономического характера, которые испытывает современный экскурсовод; в) коррелировать последующий процесс обучения экскурсоводов с задачами развития туризма в регионе. Методы исследования: включенное наблюдение, проблемный тренинг, интервьюирование, анкетирование, анализ программных документов по развитию туризма. Данная работа началась в 2016 г. в рамках реализации государственной программы Пермского края «Развитие туризма» и продолжается по настоящее время. В краевой программе заявлены мероприятия по развитию кадрового потенциала, в том числе организация тренингов и мастер-классов для гидов, экскурсоводов и специалистов сферы гостеприимства. Кроме того, создана «база для проведения добровольной сертификации и аккредитации экскурсоводов, осуществляющих экскурсионную деятельность на территории Пермского края». Чтобы осуществить заявленную аккредитацию, необходимо выявить и изучить разобщенную профессиональную группу экскурсоводов, разработать образовательные программы повышения квалификации, скорректировать программы обучения с задачами развития туризма в регионе, а также с кадровыми запросами туроператоров внутреннего туризма.

Ключевые слова: экскурсовод, фрилансер, программно-целевые программы развития туризма, повышение квалификации, кадры.

REFRESHER COURSES FOR TOUR GUIDES AS MANAGEMENT FOR FREELANCERS

Anastasiya V. Firsova

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1225-3200>, Author ID: 639724, SPIN-code: 8059-1930
e-mail: firssowa@mail.ru



Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлявцева С.Э., Волк Е.Н.

Perm State University, Perm

Svetlana E. Myshlyavtseva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9483-1037>, Author ID 635579, SPIN-code: 2587-0804

e-mail: mushl_sve@mail.ru

Perm State University, Perm

Elena N. Volk

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4682>, Author ID 921766, SPIN-code: 2176-3146,

e-mail: lekos1@yandex.ru

Perm State University, Perm

The article is devoted to the problem of managing the professional community of freelance guides. Management in this sphere is a controversial issue, it has both positive and negative aspects. Its quality depends on the methodology it is based on. The authors of this article have studied the experience of refresher courses for freelance guides as a form of management for this professional group. The courses were initiated by the Ministry of Physical Culture, Sport and Tourism of Perm Krai. During the course, the researchers applied such methods as interview, in-depth interview, participant observation, focus groups, some coaching methods, etc. As a result, a number of personal, social, economic and political problems of this professional group have been revealed. Those include problems connected with the social insecurity of freelance guides, some negative aspects of informal employment, low salaries, risk insurance, season factor of the tourist industry, and low prestige of the profession. During the courses, the audience and coaches were to find possible solutions to these problems together. The article also focuses on the problem of guides' accreditation practices. After a discussion with Perm tourist professional community, the authors propose optimal ways to develop criteria for such accreditation. They attempt to create the type of accreditation which would be really beneficial for guides, tourists and government and would not be just a bureaucratic obstacle. The authors claim that the professional community of freelance guides is one of the most important elements of the regional tourist industry, which is why it is necessary to support this community, study its problems, and find optimal solutions. Careful attitude to freelance guides is the key to successful development of tourism in the region.

Key words: guide, freelancer, targeted programs for tourism development, advanced training, personnel.

Введение

Внутренний туризм невозможно представить без экскурсионных маршрутов – эффективного и быстрого способа знакомства с регионом, его историко-культурным наследием. Одним из главных действующих лиц внутреннего туризма, проводником между территорией и гостем, является экскурсовод. От качества его подготовки, компетентности, профессионализма во многом зависит удовлетворенность потребителя туристскими услугами.

В период активного развития внутреннего туризма все больше потребителей нуждаются в качественном экскурсионном продукте. Однако периодически турист сталкивается с низким уровнем экскурсионного обслуживания. Это происходит в том числе и по причине отсутствия единого государственного регулирования данной сферы деятельности – далеко не во всех регионах России существуют организации, осуществляющие деятельность по аккредитации экскурсоводов. Зачастую и сами экскурсоводы не заинтересованы в получении новых знаний в области современных технологий и инновационных методов экскурсионной работы. Этому есть несколько причин, в том числе низкая конкуренция среди экскурсоводов в нетуристских регионах страны; слабая заинтересованность молодежи в освоении данной профессии; низкая оплата труда экскурсовода (в сравнении со средней по региону); высокая стоимость программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации в негосударственных образовательных центрах и др. В связи с этим возникает необходимость изучить историю вопроса – каким образом происходили контроль и управление данной профессиональной группой в прошлом и какие механизмы управления оптимальны в настоящем.

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

Профессиональная подготовка экскурсионных кадров: исторический обзор и современные требования

Значимость профессии можно проследить со времен СССР, когда экскурсоводы составляли своеобразную элиту туризма. Это требовало от них глубоких знаний истории, идейной убежденности, политической подготовленности и определенного «морального облика», под которым подразумевались высокие нравственные качества, высокий уровень культуры, неприятие буржуазной идеологии [10]. Вместо познавательной и воспитательной идеологическая функция для экскурсионной работы была на первом плане [16]. Чтобы экскурсоводы могли соответствовать этим повышенным требованиям, для них создавались условия для поддержания высокой квалификации и профессионального роста. С 1936 г. экскурсионная работа осуществлялась в созданных на местах туристско-экскурсионных управлениях, которые, в свою очередь, подчинялись Центральному туристско-экскурсионному управлению ВЦСПС (далее ЦТЭУ). ЦТЭУ вело подготовку туристско-экскурсионных кадров, проводило семинары, курсы, методические совещания, конференции. В 1969 г. при Центральном совете по туризму и экскурсиям было организовано Главное экскурсионное управление, которое стало единым руководящим и координирующим центром экскурсионной деятельности в СССР и разработало ряд положений, регламентировавших экскурсионную деятельность [6]. В начале 1970-х гг. началось обучение туристско-экскурсионных кадров в высших учебных заведениях страны, а также появилась и другая форма подготовки экскурсоводов – на факультетах общественных профессий педагогических институтов.

Поскольку экскурсионной работе в СССР придавалось важное идеологическое значение, содержание текстов экскурсий постоянно контролировалось путем систематических прослушиваний. Во время прослушивания оценивались идейно-теоретический уровень экскурсии, воспитательная направленность, полнота изложения материала, культура речи и методическое мастерство экскурсовода [9, с. 120].

В июле 1985 г. было принято Постановление ЦК КПСС, Совета Министров СССР, ВЦСПС и ЦК ВЛКСМ «О мерах по развитию туризма и совершенствованию туристско-экскурсионного обслуживания населения в стране в 1986–1990 годах и на период до 2000 года». В нем еще раз подчеркивалась особая роль туризма и экскурсий в идеологическом воспитании трудящихся. Однако этим перспективам не суждено было сбыться из-за политических и экономических преобразований в государстве. Прекратило свое существование Главное экскурсионное управление, на время была приостановлена подготовка новых кадров, а туризм из государственного, общенародного дела стал сферой коммерческой деятельности. После 1991 г. система передачи методического опыта, как и система официального трудоустройства, изменилась. Повышение квалификации и переподготовка стали проводиться на коммерческой основе, профессиональное сообщество перешло в «свободное плавание», городские экскурсоводы стали фрилансерами.

Сегодня возрождение интереса к экскурсионной деятельности связано с рядом причин, в том числе с политикой государства, направленной на развитие внутреннего туризма и повышение качества экскурсионного обслуживания. В этой связи в 2014 г. был разработан профессиональный стандарт, в котором к экскурсоводу (гиду) предъявляются следующие требования: высшее образование, бакалавриат или в отдельных случаях – среднее профессиональное образование (программы подготовки специалистов среднего звена); практический опыт не менее трех лет; повышение квалификации – не реже, чем один раз в три года [14].

Но и данный стандарт не учитывает всех трансформаций, происходящих с экскурсионными услугами. Проведение экскурсий сегодня не следует рассматривать как простую форму деятельности, позволяющую за счет методических приемов рассказа и показа, индивидуального текста и маршрута легко увлечь группу экскурсантов [11, с. 64]. Оставаясь одним из видов познавательной деятельности, экскурсия становится способом создания впечатлений; а сам процесс познания имеет системно-деятельностный, активный характер. Прямая интеграция туриста в процесс экскурсии, включение интерактивных элементов (дегустаций, мастер-классов, инсценировок, заданий в духе квеста) служит залогом его большей заинтересованности в происходящем и востребованности экскурсионной услуги [16, с. 2].

С точки зрения туриста качественной является экскурсия, в которой запоминается не только информация, но и весь экскурсионный процесс, представленный как нарастание впечатлений. Экскурсовод должен обладать не только фактическими знаниями географии, истории, культуры края,

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

но и приемами интерпретации этих знаний, технологией сторителлинга [7, с. 128]. Ещё два десятилетия назад многие экскурсионные предложения вызвали бы недоумение у экскурсантов. Сейчас же потребности туристов невозможно удовлетворить традиционными обзорными или тематическими экскурсиями. Инновации экскурсионного продукта включают экскурсии по мистическим местам, по местам великих убийств, по районам природных и техногенных катастроф, по крышам и подвалам, подземельям, заброшенным зданиям и бомбоубежищам [1, с. 110]. Инновационные подходы в экскурсионном деле связаны также с использованием информационно-коммуникационных технологий: мобильных приложений, включающих аудиогиды, фотогалереи, виртуальные экскурсии, квестовые задания [8, с. 102].

Многообразные формы активизации внимания современного туриста указывают на необходимость применения диалоговой формы работы. Диалог позволяет экскурсоводу удерживать внимание слушателей, экскурсанту – лишний раз самоутвердиться, а значит, получить удовольствие. Большое влияние на установление контактов с аудиторией оказывают доброжелательность, непринужденность экскурсовода. Такой контакт создается в первые минуты знакомства с группой, укрепляется в течение всей экскурсии и должен сохранить благоприятный психологический климат до ее завершения [5].

Меняющийся мир экскурсий требует особой профессиональной подготовки экскурсионных кадров, установки на их постоянное личностное развитие. По уровню профессионализма гида-экскурсовода потребитель зачастую составляет общее целостное впечатление об уровне и качестве туристического обслуживания [4, с. 52]. Гид-экскурсовод – это не просто важнейшее звено в многоуровневой системе сложных социально-культурных процессов, но и во многом «визитная карточка» всей системы туристической индустрии.

Курсы повышения квалификации как способ управления сообществом экскурсоводов г. Перми

В связи с возрастающей ролью экскурсовода в развитии внутреннего туризма в Пермском крае были проведены мероприятия, направленные на изучение данной профессиональной группы. Согласно региональной программе «Развитие туризма» работа осуществлялась в несколько этапов.

Первый этап состоял в мониторинге деятельности туроператорских компаний, специализирующихся на внутреннем и въездном туризме. Социологическое обследование, проведенное в 2016 г., показало, что на 01.12.2016 г. в федеральном реестре содержались сведения о 51 туроператорах Пермского края, имеющих право заниматься внутренним, внутренним и въездным туризмом. Фактически в регионе на период обследования работало 44 туроператора внутреннего и въездного туризма. Для изучения туристского предложения и предпочтений туристов, а также количества привлекаемых экскурсоводов был разработан опросный лист. Опрос проводился в электронном виде, в нем приняли участие 25 туроператоров Пермского края. Обследование показало, что большинство туроператоров определяет экскурсионный туризм в пределах края и России в качестве приоритетного вида деятельности. Наиболее востребованным направлением экскурсионных туров является Санкт-Петербург. Также отмечены экскурсионные туры, совмещающие посещение Пермского края и Свердловской области, экскурсии в Татарстан–Казань–Болгары, традиционные туры по городам Золотого Кольца. Большим спросом пользуются экскурсионные программы по Пермскому краю: по северным городам – Соликамску, Усолью, Чердыни, экскурсии по г. Перми разной тематики, экскурсии в Кунгур и Кунгурскую пещеру. Обследование показало также, что туристская отрасль испытывает дефицит кадров, в частности, экскурсоводов, гидов, гидов-проводников, сопровождающих групп, т.е. специалистов, непосредственно обслуживающих туристов. Особенно была отмечена нехватка специалистов со знанием иностранного языка не только английского и немецкого, но и испанского и китайского [14, с. 172].

На втором этапе необходимо было определить круг людей, активно ведущих экскурсионную деятельность в Пермском крае. Сделать это было не просто, так как экскурсоводы – это неформальное профессиональное сообщество, не имеющее единой структуры, не работающее в одной организации. Люди этой профессиональной группы редко пересекаются друг с другом и часто конкурируют. Приглашение экскурсоводов на курсы производилось через личные контакты и объявления на сайте Пермского ТИЦ и Пермской туристической гильдии. Всего курсы охватили 115 экскурсоводов и стали важной коммуникативной площадкой для обсуждения вопросов, связанных с правовым регулированием экскурсионной деятельности. Слушатели курсов заполняли анкеты, в

Рекреационная география и туризм
 Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

которых они отмечали свой возраст, образование, профессию, должность и др. Данные анкет позволили сформулировать общие характеристики сообщества городских экскурсоводов:

1. Это разрозненная профессиональная группа.
2. Экскурсоводы, как правило, не имеют постоянного места работы и официального трудоустройства. Из диаграммы на рис. 1 видим, что 42,6% участников курсов не трудоустроены официально, это пенсионеры, в т.ч. уволенные с военной службы, а также «молодые» мамы; 57,4 % работают в образовании, на государственных и муниципальных должностях либо являются предпринимателями в сфере туризма.
3. Большинство экскурсоводов – люди с высшим образованием (рис. 2).
4. Большинство – лица пенсионного возраста (рис. 3).
5. Оказание услуг пермские экскурсоводы производят чаще всего через турагентов и туроператоров.
6. У большинства участников курсов отмечен низкий уровень владения инструментами интернет-коммуникации и самопродвижения.

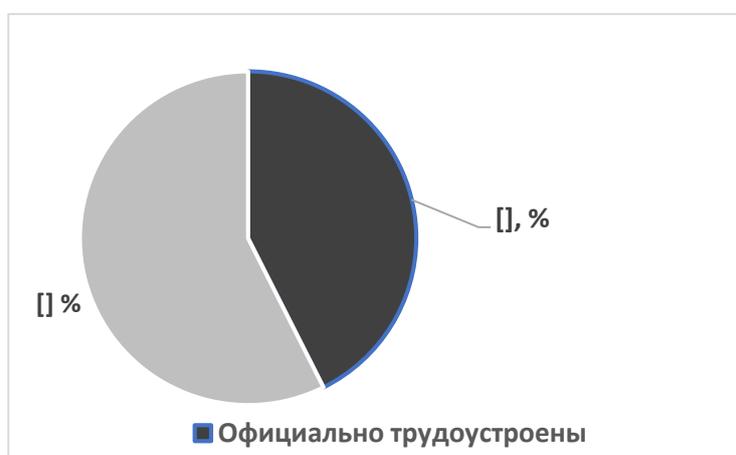


Рис. 1. Трудоустройство экскурсоводов, %
 Fig. 1. Employment of tour guides, %

Результаты опроса показали, что пермские экскурсоводы – это люди старшего поколения, работавшие еще в советской системе туризма, когда деятельность по повышению квалификации экскурсоводов велась централизованно. Многие из них являлись штатными экскурсоводами Пермского бюро экскурсий и в прошлом проходили курсы повышения квалификации раз в три года. После 1991 г. система передачи методического опыта, как и система официального трудоустройства, изменилась. Централизованные бесплатные курсы для данной профессиональной группы не организовывались 25 лет!

В то же время в крае идет подготовка гидов и экскурсоводов на коммерческой основе. Однако из слушателей коммерческих курсов в профессию входят единицы. За период 2005 – 2016 гг. коллектив экскурсоводов Перми практически не обновлялся, его кадры старели. В настоящий момент это одна из самых незащищенных социальных групп: они не имеют оплачиваемых отпусков и больничных, для разработки новых маршрутов тратят собственные средства (командировочные, суточные, затраты на создание «портфеля экскурсовода»), не имеют механизмов сохранения авторских прав на разрабатываемые маршруты. Во многом они надеются на свой опыт, знание, авторитет и с недоверием воспринимают программы, направленные на их профессиональную переподготовку и возможную аккредитацию.

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

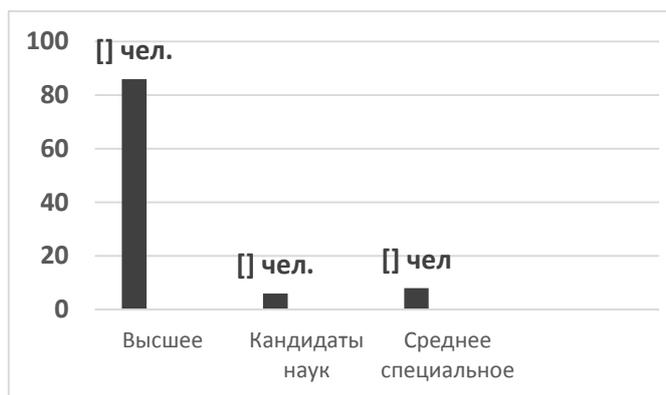


Рис. 2. Образование экскурсоводов, %
Fig. 2. Education of tour guides, %

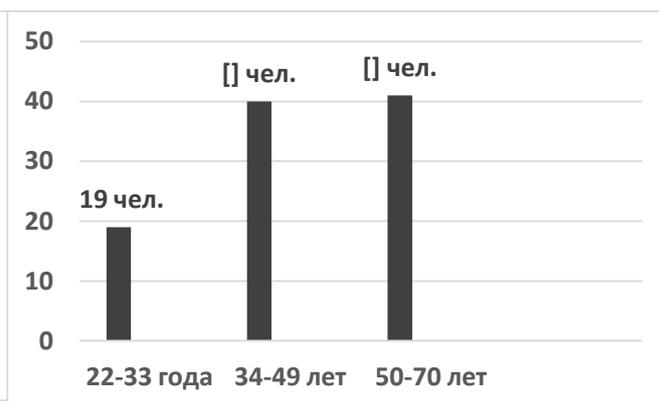


Рис. 3. Возраст экскурсоводов, %
Fig. 3. Age of tour guides, %

Известно, что в туристских районах страны (Санкт-Петербурге, Москве, Калининградской области, Краснодарском крае и некоторых других) давно введена добровольная аккредитация экскурсоводов, в Пермском крае система аккредитации этой сферы отсутствует. В этом есть свои плюсы: свободный вход в экскурсионный бизнес, творческая свобода и многообразие маршрутов. Есть и минусы: невозможность контролировать качество экскурсионного обслуживания, недочеты в подготовке экскурсовода обнаруживаются непосредственно на маршруте, оценку качества его услуг осуществляет потребитель. Второй этап исследования показал, что профессиональная группа экскурсоводов нуждается в управлении в соответствии с задачами развития внутреннего туризма.

На третьем этапе коллективом кафедры туризма Пермского государственного национального исследовательского университета (ПГНИУ) были разработаны образовательные программы повышения квалификации «Основы экскурсоведения и проектирования туристских услуг» (трудоемкостью 88 ч). Курсы проводились на базе Регионального института непрерывного образования (РИНО ПГНИУ) весной 2016 г., а затем весной 2017 г. по заказу Министерства физической культуры спорта и туризма Пермского края. Курсы повышения квалификации преследовали две основные цели:

1. Организационную: подготовка экскурсоводов края к добровольной аккредитации. До сведения практиков туризма необходимо было довести ряд документов, регламентирующих экскурсионную деятельность в стране, в том числе Положение о добровольной аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков на территории Пермского края, а также информацию о профессиональных компетенциях и должностных обязанностях экскурсовода [17]. Не секрет, что люди, которые десятки лет работают в профессии по законам рынка, не имеют представлений о стандартах, которые регулируют туристскую деятельность со стороны закона. Так, например, экскурсоводы со стажем 15 и более лет не имели представления о том, что их компетентность оценивают по навыкам разработки экскурсионных программ, расчета стоимости экскурсионных маршрутов, составления технологической карты экскурсии и др.

2. Содержательную: повышение качества знаний в сфере историко-культурного наследия Пермского края, особенно символического (нематериального) наследия, формирующего бренды региона. В 2016 г. тематика курсов была инициирована Пермским отделением Российского союза туристической индустрии, специалисты которого защитили проект фестиваля «Строгановская седмица», вошедший в перечень национальных туристских событий 2016 г. Поэтому содержание лекций и практических выездных занятий были посвящены истории рода Строгановых, их вкладу в развитие Прикамья и страны в целом. В 2017 г. тематика курсов соотносилась с программой Международного Дягилевского фестиваля и была направлена на подготовку экскурсоводов по темам «Семья Дягилева в Перми», «Пермь театральная». А также включала цикл выездных занятий, посвященных истории Великой Северной экспедиции В. Беринга и А. Чирикова, что, в свою очередь, способствовало разработке новых экскурсионных маршрутов в городах Оса, Кунгур, Соликамск.

Для слушателей программа повышения квалификации была бесплатной и стала не просто процессом обучения, но и особой формой управления этой неформальной профессиональной группой

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлявцева С.Э., Волк Е.Н.

[2, с. 74]. Курсы помогли сформулировать ряд проблем, которые экскурсоводы, ввиду своей разобщенности, не могли донести до государственных структур, регулирующих туристскую деятельность в регионе.

Матрица решения проблем в профессиональной деятельности пермских экскурсоводов
Matrix for solving problems in professional activities of Perm tour guides

<i>Проблема</i>	<i>Возможная причина</i>	<i>Решение</i>
Должностные обязанности экскурсовода во многом преобладают над правами	В процессе экскурсии экскурсовод выступает также, как групповод, менеджер, кассир, оплату труда получает как «экскурсовод»	Пересмотреть оплату труда в соответствие с функционалом
Нет системы передачи профессионального опыта людям, входящим в профессию. Зачастую обучение юных экскурсоводов происходит на общественных началах	В крае нет единой организации, которая координировала бы деятельность экскурсоводов-фрилансеров, оказывала бы методическую помощь, защищала права	Создать организацию, которая будет представлять интересы профессионалов органам исполнительной власти, регулирующим туризм
Профессия экскурсовод подменяется профессией аниматор молодыми экскурсоводами	Вновь создающиеся турфирмы не имеют правильного представления об экскурсии как познавательной услуге	Повышать престиж профессии «экскурсовод», вводить аккредитацию, регулярно проводить курсы повышения квалификации, доступные большинству
Несогласованное использование авторских экскурсионных маршрутов другим исполнителем, плагиат	Конкуренция на рынке туристских услуг, незащищенность авторских прав экскурсовода.	Изменение отношения к информационному продукту. Активное продвижение своих услуг в социальных сетях, ссылка на информационные проекты, автором-участником которых был экскурсовод

Проблемы современного экскурсовода-фрилансера

В ходе занятий, посвященных отработке компетенций, необходимых для добровольной аккредитации, у слушателей возникла конфликтная ситуация: «почему у экскурсовода так много обязанностей и так мало прав»? Стало очевидно, что необходимо провести дополнительное тренинговое занятие по преодолению негативной атмосферы и возобновлению конструктивной работы. Во время тренинга был реализован коучинговый подход, в процессе которого экспертам (экскурсоводам) было предложено самостоятельно сформулировать тезисы, которые вызывают негативное отношение к аккредитации, и найти пути преодоления негативных ситуаций. Коллектив слушателей, разделенный на рабочие группы по 5–7 чел., получил для обсуждения четыре проблемных вопроса:

- 1) почему работающие экскурсоводы не готовы передавать информацию своим последователям?
- 2) какие права нужны экскурсоводам?
- 3) отчего экскурсоводу важно быть фрилансером?
- 4) вам поручили разработать систему аккредитации для юных экскурсоводов, что вы включите в нее?

В ходе обсуждения удалось сформулировать проблемы, каждая из которых включала свою причину, был найден возможный путь ее решения. Важно, что цепочки «проблема – причина – решение» выстроили сами слушатели: таким образом сформулированное ими решение совпало с установками организаторов курсов. Приведем некоторые из обозначенных проблем (таблица).

По вопросу о процедуре аккредитации экскурсоводы сформулировали следующее мнение:

- оценивать работу экскурсовода/гида по-настоящему возможно только на маршруте;
- оценивать работу экскурсовода/гида должны прежде всего практики туризма, директора турфирм, старшие экскурсоводы и лишь потом уполномоченные государственные служащие;

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлянцева С.Э., Волк Е.Н.

- главный «институт» аккредитации – это рыночные отношения, потребитель определит квалифицированного экскурсовода;
- экскурсоводы согласны с процедурой аккредитации в случае приобретения профессиональных привилегий: бесплатное посещение музеев, фестивалей, иных массовых культурных мероприятий, рекламных туров, а также дифференцированный подход к оплате труда экскурсовода, прошедшего аккредитацию.

Выводы

Курсы повышения квалификации для экскурсоводов-фрилансеров стали способом управления неформальной профессиональной группой.

1. Экскурсоводы сумели преодолеть замкнутость, ощутили себя коллективом, проявили способности к самоорганизации. Число людей, входящих в неформальный клуб «Экскурсовод Прикамья», созданный в 2007 г. по инициативе старшего поколения, увеличилось. В последние два года клуб активно организует мероприятия, направленные на саморазвитие его участников и изучение новых экскурсионных объектов региона.

2. Лекции, проведенные в рамках курсов, значительно повысили знания в предметных областях, это оказало положительное влияние на качество экскурсий, стало стимулом для разработки новых экскурсионных программ.

3. Люди, прошедшие курсы, готовы пройти добровольную аккредитацию, негативное отношение к данной процедуре удалось нивелировать.

4. Экскурсоводы приняли деятельное участие в создании нового информационного продукта «Голос города» – цикла тематических экскурсий по Перми и Пермскому краю, с полноценными экскурсионными текстами, маршрутами, аудиовизуальным рядом. Участвуя в данном проекте, экскурсоводы освоили новые технологии, восприняли их как средство саморекламы и внесли вклад в формирование особой экскурсионной среды города [18, с. 178].

5. В результате проведения курсов повышения квалификации сформирована база данных экскурсоводов Пермского края, которая доступна и для специалистов, управляющих процессами развития туризма в регионе (в настоящее время это сотрудники Агентства по туризму и молодежной политике Пермского края), и для туроператоров региона.

Подводя итог, можно сделать выводы о том, что в рамках программно-целевого подхода основным источником финансирования мероприятий, направленных на развитие кадрового потенциала, могут выступать средства краевой программы по развитию туризма. Авторам проведенного исследования очевидно, что деятельность, направленная на развитие кадрового потенциала, должна иметь продолжение. Курсы являются стратегически важной работой, направленной на изучение неформальной профессиональной группы экскурсоводов, непосредственно влияющей на развитие внутреннего туризма в регионе.

Библиографический список

1. *Абашев В.В., Фирсова А.В.* Прогулка и экскурсия в ряду телесно-дискурсивных практик освоения городского пространства // *Международный журнал исследований культуры*. 2015. № 4(21). С. 108–114. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25981473> (дата обращения: 20.06.2018).
2. *Будаева О.А.* Туристский информационный центр: структура и направления деятельности // *География и туризм*. Пермь, 2017. Вып. 16. С. 72–84.
3. *Государственная программа «Развитие туризма»*. URL: https://www.ptgperm.com/uploads/files/gp-rasvitiye-turizma_2016.pdf (дата обращения: 01.08.2017).
4. *Дзякович Е.В.* Разработка профессионального стандарта гида-экскурсовода // *Культура и образование*. 2013. № 11. С. 52–55.
5. *До Чан Фуонг, Фам Тхи Хай Йен, Белецкая Е.А., Харьковская Е.В.* Современное состояние и перспективы развития профессии экскурсовода // *Наука. Искусство. Культура*. 2017. № 3(15). С. 129–133.
6. *Емельянов Б.В.* В помощь экскурсоводу. М.: Профиздат, 1976. 112 с.
7. *Кашенкова И.С., Волкова Т.А.* Функциональный аспект мифологизации в экскурсионном обслуживании (на примере сторителлинга) // *География и туризм*. 2018. Вып. 2. С. 128–131.
8. *Кибанова О.В.* Виды информационно-коммуникационных технологий в экспозиционно-выставочной деятельности // *География и туризм*. 2018. Вып. 2. С. 102–104.

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлявцева С.Э., Волк Е.Н.

9. Кирсанова И. А. Обучение экскурсоводов и гидов-переводчиков в 1960–1980-е годы (на примере Куйбышевской области) // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2013. № 4. С. 86–93.
10. Кирсанова И.А. Организация экскурсионной работы с советскими гражданами и иностранными туристами в 1960–1980-е гг. (на примере Куйбышевской области) // Известия Саратовского университета. Сер. История. Международные отношения. 2015. Т. 15(2). С. 115–121.
11. Леонов Е.Е., Тараканов А.В. Особенности методики проведения экскурсий // Вестник КемГУКИ. 2012. № 21 С. 64–74.
12. Лях О.А., Лиханова В.В. Инновации в экскурсионной деятельности // Учёные записки ЗабГУ. 2017. № 12(3). С. 160–168.
13. Майорова В.Ю. Новое поколение выбирает квест: к вопросу о реализации современных форм экскурсионного продукта // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. URL: <http://e-koncept.ru/2016/76202.htm> (дата обращения: 06.09.2017).
14. Мышлявцева С.Э. Туристское предложение и рейтинг туристских предпочтений (результаты опроса туроператоров внутреннего туризма в 2016 г.) // География и туризм. 2017. Вып. 16. С. 170–178.
15. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"» URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/70737152/paragraph/1:0> (дата обращения: 05.12.2017).
16. Степанова О.В. Из истории экскурсионного дела в Москве: профессиональная подготовка экскурсоводов в 1937–1970 гг. // Культурологический журнал. 2013. № 2(12). URL: http://cr-journal.ru/rus/journals/232.html&j_id=15 (дата обращения: 15.04.2017).
17. Система добровольной сертификации квалификаций экскурсоводов и гидов-переводчиков, осуществляющих экскурсионную деятельность и их аккредитации на территории Пермского края. URL: <http://e-conomy.permkrai.ru/upload/Об%20водов%2026%2001.docx> (дата обращения 30.03.2016).
18. Фирсова А.В. «Голос города»: технология создания образа городской среды // Туризм в глубине России. Пермь, 2016. С. 178–183.

References

1. Abashev V.V., Firsova A.V. (2015), “Strolling and guided tour in the context of other bodily and discourse practices of urban space exploration”. *International journal of cultural research. The main topic of the issue in-culture borders and in-borders life. Web-journal.* № 4(21): pp.108–114. Available at: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25981473> (Accessed: 20.03.2018).
2. Budaeva O.A., (2017), “Tourist information centre: structure and direction of activity”. *Geography and tourism.* Perm State University. Vol. 16: pp.72–84.
3. State program "Development of tourism" (2016), Available at: https://www.ptgperm.com/uploads/files/gp-rasvitie-turizma_2016.pdf (Accessed: 01.08.2017)
4. Dzakovich E.V. (2013), “Development of a professional guide-guide standard”. *Kultura i obrazovanie [Culture and Education]*. Vol. 11: pp. 52–55.
5. Do Chang Fuong, Fam Hai Ien, Beleckaja, E.A., Harkovskaja, E.V. (2017).
6. “Current state and prospects for the development of the profession of a guide”. *Nauka. Iskusstvo. Kultura. [The science. Art. Culture]* Belgorod, Vol. 3(15): pp.129–133.
7. Emeljanov B.V. (1976), “V pomosh exkurovodu [To help guide]”. M: Profizdat.
8. Kashenkova I.S., Volkova T.A. (2018) “The functional aspect of mythologizing in excursion service (on the example of storytelling)”// *Geography and Tourism.* Perm State University. Vol. 16: pp.: 128–131.
9. Kibanova O.V. “The types of informational communication technologies in the expository exhibition activities”// *Geography and Tourism.* Perm State University. Vol. 16: pp.: 102–104.
10. Krisanova I.A. (2013), “Training of guides and guides-translators in the 1960-1980-ies (the example of the Kuibyshev region)”. *Universities for Tourism and Service Association Bulletin.* Vol. 4: pp.86–93.
11. Krisanova I.A. (2015), “Organization of excursion work with Soviet citizens and foreign tourists in the 1960–1980-s. (on the example of the Kuibyshev region)”. *Izvestija Saratovskogo universiteta [Proceedings of the Saratov University]*. Part History. International relationships. Vol. 15(2): pp. 115–121.
12. Leonov E.E., Tarakanova, A.V. (2012), “Features of the methodology of excursions”. *Bulletin of Kemerovo State university of culture and arts.* Vol.21: pp. 64–74.
13. Ljah O.A., Lihanova V.V. (2017), “Innovations in excursion activities” *Uchenye Zapiski Zabaikalskogo Gosudarstvennogo Universiteta [Scholarly Notes of Transbaikal State University]*. Vol. 12(3): pp.160–168.
14. Majorova V.U. (2016), “A new generation chooses a quest: to the question of implementing a modern excursion product”. *Nauchno-metodicheskij elektronnij zhurnal "Concept [Scientific and methodical electronic magazine "Concept"]*. Vol. 18. Available at: <https://e-koncept.ru/2016/76202.htm> (Accessed: 06.09.2017).
15. Myshlyavtseva S.E. (2016), “Tourist offer and rating of tourist preferences (Results of a survey of tour operators of domestic tourism in 2016)”. *Geography and tourism.* Perm State University. Vol. 16: pp.: 170–178.

Рекреационная география и туризм
Фирсова А.В., Мышлявцева С.Э., Волк Е.Н.

16. Prikaz Ministerstva truda i socialnoj zashiti RF ot 04 augusta 2014 g. N 539 n [Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation of August 4, 2014 N 539 n] "Ob utverzdenii professionalnogo standarta "Exkursovod. Gid" ["On the approval of the professional standard" Guide (guide)]. Available at: <http://ivo.garant.ru/#/document/70737152/paragraph/1:0> (Accessed: 05.12.2017).

17. Stepanova O.V. (2013), From the history of excursion in Moscow: the professional training of guides in 1937-1970. *Journal of Cultural research*. Vol 2(12) Available at: http://cr-journal.ru/rus/journals/232.html&j_id=15 (Accessed: 15.04.2017).

18. The system of voluntary certification of the qualifications of guides and guides-translators, who carry out excursion activities and their accreditation in the territory of Perm Krai. Available at: <http://economy.permkrai.ru/upload/06%20водов%2026%2001.docx> (Accessed: 30.03.2016).

19. Firsova A.V. (2016), "Voice of the City: technology for creating an image of the urban environment". *Tourism in the heart of Russia. All-Russian Scientific Seminar*. Perm, 24–28 July 2016, pp. 178–183.

Поступила в редакцию: 09.09.2019

Сведения об авторах

Фирсова Анастасия Владимировна

кандидат географических наук, доцент кафедры туризма, Пермский государственный университет; Россия, 614990, г. Пермь, ул. Букирева, 15

Мышлявцева Светлана Эдуардовна

кандидат географических наук, доцент кафедры туризма, Пермский государственный университет; Россия, 614990, г. Пермь, ул. Букирева, 15

Волк Елена Николаевна

кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма, Пермский государственный университет; Россия, 614990, г. Пермь, ул. Букирева, 15

About the authors

Anastasija V. Firsova

Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Department of Tourism, Perm State University; 15, Bukireva st., Perm, 614990, Russia

e-mail: firssowa@mail.ru

Svetlana E. Myshlyavtseva Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor, Department of Tourism, Perm State University;

15, Bukireva st., Perm, 614990, Russia

e-mail: mushl_sve@mail.ru

Elena N. Volk

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Tourism, Perm State University; 15, Bukireva st., Perm, 614990, Russia

e-mail: lekos1@yandex.ru

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

Фирсова А.В., Мышлявцева С.Э., Волк Е.Н. Курсы повышения квалификации экскурсоводов – менеджмент для фрилансеров // Географический вестник = Geographical bulletin. 2019. №4(51). С. 144–153. doi 10.17072/2079-7877-2019-4-144-153.

Please cite this article in English as:

Firsova A.V., Myshlyavtseva S.E., Volk E.N. Refresher courses for tour guides as management for freelancer // Geographical bulletin. 2019. №4(51). Pp. 144–153. doi 10.17072/2079-7877-2019-4-144-153.